Qualité.News

AMETRA QUALITÉ

Projet "Initiative" !

Bientôt le résultat final.

Beaucoup d'entre vous se demandent où en est le projet "Initiatives" et si les lots seront distribués un jour. Soyez rassuré ! Après une période de flottement dû en grande partie au manque d'effectifs du service qualité, nous allons redonner la priorité à ce concours.

En attendant, nous tenons à remercier les participants pour la qualité de leur proposition. Toutes ne pourront être retenues, seule les 5 meilleures seront récompensées. Une pré-sélection a été établie par les membres du jury. Pour savoir si vous en faites partie, rendez-vous en page 3.

Edito

Le début d'année a été une période chargée pour le service qualité. Le départ de Marie DIALLO, la contribution du service dans plusieurs plans d'action d'AMETRA et l'approche du renouvellement de notre certification, nous ont contraints à faire des choix et à décider de certaines priorités. Ceci a eu deux conséquences : absence de Qualité.News et report de la conclusion du projet "Initiative".

Avant l'arrivée prochaine d'une animatrice qualité, il m'a semblé nécessaire de faire paraitre un nouveau numéro de Qualité.News et vous donner quelques informations sur le concours.

Vous découvrirez également des articles consacrés aux nouveautés en termes de procédure : la gestion des commandes et des notes de frais dans ASA et les principes de la revue des exigences.

Bonne lecture !

Pascal FOURNIER

APSYLIS

Innovation

La gestion des commandes d'achats et de note de frais dans ASA

Notre application ASA est devenue, depuis sa mise en place fin 2002, un système incontournable dans la gestion des projets et la gestion de l'entreprise.

Nous nous efforçons en permanence d'optimiser son utilisation. De nombreuses fonctionnalités jusqu'ici mal ou pas exploitées existent et sont potentiellement, sources d'amélioration de nos méthodes de travail.

Deux nouvelles fonctionnalités ont été mises en place ces derniers mois : la gestion des commandes d'achat et la gestion des notes de frais.

Bien qu'elles soient utilisées depuis plusieurs semaines, certains d'entre vous rencontrent quelques difficultés avec ces deux fonctionnalités. Ce numéro de Qualité.News est l'occasion de faire un rappel sur leur mode d'emploi. Rendez-vous en pages 2 et 3 pour en savoir plus.

Mode d'emploi

La revue des exigences à la loupe

Nos difficultés en phase projet résultent bien souvent d'une compréhension insuffisante des attentes de nos clients et d'une sous-estimation des risques projet.

Les aléas sont inhérents à nos prestations. Certains n'ont pas d'incidence sur nos performances en qualité, coûts et délais. D'autres sont très pénalisants. La revue des exigences est l'action qui doit nous aider à nous prémunir contre ses aléas préjudiciables à nos affaires.

Mais que veut dire "revue des exigences" ? Comment cette revue doit être menée ?

Vous en saurez plus en lisant notre article en page 4.

2011 = Renouvellement de notre certification ISO 9001

La durée de validité d'une certification ISO 9001 est de trois ans. Notre dernier certificat a été établi en 2008. **2008 + 3 = 2011**. L'heure est venue de recevoir un auditeur de MOODY CERTIFICATION pour le renouvellement de notre certification. Monsieur Michel MORIN qui nous a déjà audités entre 2005 et 2008 sera à Bagnols sur Cèze le 21 avril, à Venelles le 22 avril et à Châtillon les 11 et 12 mai prochains.

MOODY CERTIFICATION ISO9001 FRANCE

cofrac CERTIFICATION D'ENTREPRISES & DE PERSONNELS ACCRÉDITATION COFRAC N° 4-0014 PORTÉE DISPONIBLE SUR www.cofrac.fr

Qualité.news
Equipe de rédaction : P. FOURNIER
Edition d'Avril 2011

AMETRA

Qualité.News

Achats et frais dans ASA

Depuis fin 2010, une partie des achats et des frais sont gérés dans notre **application ASA**. Pour les achats, cette gestion comprend la création du bon de commande, la saisie des bons de réception et l'enregistrement des factures. Pour les frais, elle comprend la création et l'impression de la note de frais.

Pour mettre en place ces nouveaux modules, nous avons fait le choix de procéder en deux étapes. Dans un premier temps, les modules sont **applicable uniquement aux achats et frais liés à un projet**. A partir du moment où l'achat ou le frais concerne une affaire dans ASA, il est géré tel que présenté ci-dessous.

Pour tous les autres achats et frais, c'est-à-dire liés au fonctionnement des services support (direction, commercial, RH, qualité, ...) le fonctionnement reste inchangé. Ils continuent à être gérés sous Excel.

Pour vous accompagner dans ces évolutions, le service qualité à rédiger des documents qui sont disponibles dans l'espace qualité.

Le premier document est la **procédure "Achats".** Elle définit les modalités d'achat de produits ou de prestations, depuis le choix du fournisseur jusqu'au règlement des factures. Elle s'applique à tous les achats réalisés par AMETRA. Le deuxième document est une instruction qui définit le **mode d'emploi du module Achat** d'ASA. Il décrit pas à pas toutes les opérations à réaliser pour gérer un bon de commande dans l'application.

Pour les frais, vous trouverez l'instruction "**Note de frais**" qui détaille le fonctionnement des frais qu'ils soient liés à une affaire ou non.

Les étapes de la gestion des achats

1. Création du bon de commande

La génération du bon de commande se fait à partir du compte d'exploitation du projet.

Le formulaire permet de compléter les informations nécessaires au traitement de la commande : nom de l'émetteur, nom du fournisseur, date de création, adresse de livraison, et lignes de commandes. Ces dernières permettent de décrire pour chaque poste de la commande, le produit ou la prestation acheté (libellé de la ligne, quantité montant unitaire et date prévisionnelle de livraison).

2. Fusion Word

Une fusion Word permet de générer un document Word imprimable. La fusion est une opération automatique permettant de compléter un document Word à partir des données contenues dans ASA.

3. Impression

Comme vous pourrez le constater, la forme du bon de commande a évoluée. Il contient maintenant, en première page, une partie des Conditions Générales d'Achat (CGA). Ce nouvel imprimé a également été créé sous Excel pour les achats dits généraux (hors affaire).

Une fois généré, le bon de commande est imprimé. Le fichier Word comprend deux exemplaires du bon de commande et un exemplaire des (CGA).

4. Signature de la commande

Les **deux exemplaires** du bon de commande sont signés par l'émetteur et par le Responsable BE ou Responsable d'Agence concerné.

5. Diffusion

Après signature, un exemplaire du bon de commande est envoyé au fournisseur avec les CGA, l'autre est remis au service administratif.

6. Validation du bon de commande

La validation est effectuée dans ASA par l'émetteur de la commande. Toutes les informations dans la zone jaune (voir figure ci-dessous) sont désormais figées et l'étape de validation est passée au statut "validé".

La zone de saisie est, elle aussi, devenue figée. Les données ne sont plus modifiables, et la **dépense apparait dans l'onglet "Engagé"** du compte d'exploitation du projet concerné.

7. Création du bon de réception

Cette étape est réalisée à la réception des produits ou prestations commandées. La génération du bon de réception permet d'indiquer que la réception a bien eu lieu.

A ce niveau, il faut indiquer les quantités réceptionnées et la bonne conformité des éléments par rapport aux bons de commande. **Cette étape ne se substitue pas à la rédaction du document "Contrôle à réception".**

8. Enregistrement des factures

Cette étape est du ressort du service administratif. Elle consiste à rapprocher les factures envoyées par nos fournisseurs, des commandes que nous avons émises.

La validation de la facture permet de figer les informations de la facture et **d'alimenter l'onglet "Réalisé"** du compte d'exploitation du projet concerné.

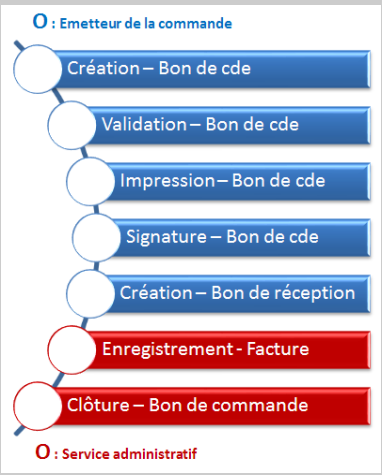
9. Clôture de la commande

Comme l'enregistrement de la facture, cette action est du ressort du service administratif. Un bon de commande clôturé est un bon de commande sur lequel toutes les factures fournisseurs ont été reçues.

Vous avez une question ?

Pascal FOURNIER est à votre disposition pour vous accompagner lors de la création de vos premières commandes et répondra à toutes vos questions concernant le fonctionnement de ce nouveau module.

Résumé graphique

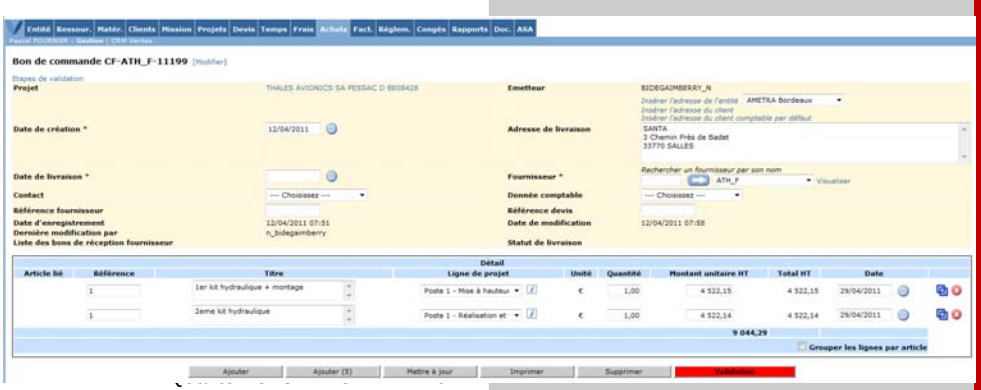


Club expert ASA

Pascal FOURNIER, votre administrateur ASA est membre du "**Club Expert Apsylis**".

En réponse à l'un des principaux souhaits exprimés par ses clients, Apsylis a proposé à 30 clients pilotes de se regrouper pour échanger autour des différents projets et évolutions d'ASA. Issu de cette première réflexion et élargi à l'ensemble des clients d'Apsylis, le Club Utilisateur ASA doit permettre de partager expériences et bonnes pratiques, mais également de définir les évolutions du produit.

Le Club a ainsi contribué à l'élaboration de la prochaine version d'ASA-X qui intégrera de nouveaux modules directement inspirés des remarques et améliorations souhaitées par les utilisateurs d'ASA.



Qualité.News

Projet "Initiatives"

Rappel : l'objectif de ce concours est de favoriser l'innovation dans nos processus en valorisant les **propositions d'amélioration** des collaborateurs d'AMETRA.

Nous avons tous des exemples de méthodes de travail, de moyens ou de bonnes pratiques qui sont utilisés ailleurs et qui pourraient être appliqué par AMETRA pour améliorer son fonctionnement.

Ce sont ces exemples et ces idées que nous avons recueilli pour les analyser et mettre en application celles qui semblent utiles à AMETRA.

Les meilleures suggestions, c'est-à-dire celles qui seront les plus profitables à l'entreprise, seront récompensées.

Pré-sélection

Le jury a présélectionné les suggestions qui correspondent au mieux aux critères d'éligibilité et qui vont maintenant être examinées dans le détail pour établir le classement final.

Les suggestions présélectionnées :

- **Organiser des activités profitables à AMETRA pour occuper les 10000A**
- **Construire une offre "Bilan Carbone"**
- **Créer une présentation commerciale Cotation ISO**
- **Améliorer la gestion des fiches de suivi de projet et des CV**
- **Améliorer la lisibilité des procédures AMETRA**
- **Faciliter la gestion par le collaborateur des CTD et jours de congés**
- **Organiser les visites clients au BE**
- **Faciliter la mise à jour des CV**
- **Créer des formulaires pdf**
- **Economiser le papier**
- **Générer des bons de livraison à partir d'ASA**

Rappel des critères d'éligibilité :

- **Impact sur la qualité des prestations.** Suggestion permettant d'améliorer la qualité de nos prestations et de fournir un service conforme aux exigences des clients.
- **Impact sur la rentabilité.** Suggestion permettant de maîtriser les budgets sur les affaires, les achats, etc...
- **Impact sur le collectif.** Suggestion qui concerne le plus grande nombre de collaborateurs ou de processus.
- **Impact commercial**. Suggestion qui permet d'améliorer notre chiffre d'affaires ou d'augmenter notre panel de clients.
- **Impact sur les capacités d'AMETRA.** Développement de nos compétences ou nos domaines d'activité.
- **Un budget raisonnable.** Suggestion qui ne demande pas d'investissement lourd et qui génère plus de recettes que de dépenses.

Achats et frais dans ASA

Préambule : Il est interdit de reporter des frais engagés sur deux mois différents sur la même note de frais. En cas de déplacement à cheval sur deux mois, il faut obligatoirement faire deux notes de frais. Les frais seront répartis sur les deux notes en fonction de la date à laquelle ils ont été engagés. Les documents justifiants une dépenses sur les deux mois sont joints à la première note de frais même si les frais sont réparties sur les deux notes.

Les étapes de la gestion des frais

Le chemin le plus court pour accéder au formulaire de note de frais se trouve au niveau de la feuille de temps, en cliquant sur le symbole représentant des pièces de monnaie, à la date des frais, et sur la ligne correspondant au projet concerné.

La procédure pas à pas :

1. Indiquer dans la partie jaune du formulaire:
   i. le montant de l'avance perçue, le cas échéant
   ii. un commentaire, si nécessaire
   iii. les autres champs se complète automatiquement : le nom du collaborateur, la date de saisie de la note, le total € TTC et HT de la note de frais (de ce qui vient d'être saisi)

2. Saisir la ou les ligne(s) de frais. Saisir autant de lignes que de frais engagés. En cliquant sur "Ajouter", un formulaire s'ouvre permettant de saisir une nouvelle ligne de frais. Pour chacune des lignes, indiquer :
   iv. Date : correspond à la date effective du frais
   v. Projet : choisir, parmi la liste des projets celui sur lequel les frais sont rattachés.
   vi. Type : choisir, au sein du projet sélectionné précédemment, un type de frais (frais kilométriques, de restaurant, de déplacement, etc.).
   vii. Ligne de projet : il s'agit de choisir, au sein du projet, une des lignes du projet correspondant au type choisi. Par défaut, l'application va afficher la liste des lignes de projet correspondant au projet et au type de frais sélectionnés. S'il n'en n'existe pas ou si aucune ne correspond au type de frais engagé, il faut laisser la liste sur l'option « Choisissez » : une ligne sera automatiquement créée dans le compte d'exploitation lors de la validation et la ligne de frais sera affectée à la ligne de projet nouvellement créée afin d'assurer l'imputation des frais en dépenses.
   viii. Lettrage : la répartition est repérée par l'utilisation d'un lettrage unique pour chaque partie du même frais. A chaque nouvelle ligne créée, la propriété Lettrage sera affectée automatiquement sous la forme d'une lettre alphabétique (A, B, C,....Z, AA, AB....AZ, BA....). Le lettrage est différent pour des lignes différentes ou des lignes copiées. En revanche, il sera identique pour deux lignes liées par le lien « Répartir ». Cela permet de visualiser la répartition des frais sur les projets et de pouvoir reporter le lettrage sur le justificatif du frais correspondant.
   ix. Libellé : le libellé, qui est une expression-clé, permettra d'identifier très rapidement le frais.
   x. Lieu : permet d'indiquer où le frais a été engagé
   xi. Quantité, Montant unitaire TTC et Total HT : il s'agit ici de renseigner les éléments chiffrés des frais.
   xii. Refacturable et Total à refacturer : les frais engagés peuvent être refacturés au client (selon mode de gestion des frais des projets et selon les paramétrages). Il faut donc choisir (lorsque cela est possible) si le frais qui est en train d'être saisi est refacturable ou non au client. Dans le cas où il le serait, il faut indiquer le montant total TTC à refacturer. Par défaut celui-ci est prérempli avec le total TTC du frais.

3. Une fois la note saisie, la valider. Les informations sont figées et on ne peut y apporter aucune modification. La validation va également renseigner l'onglet « engagé » du compte d'exploitation du projet sur la ligne de frais concernée.

4. Après validation, la note est imprimée en un exemplaire et signée par l'émetteur. L'impression se fait à partir de la note de frais en elle-même, par le lien Impression qui se trouve en haut à gauche de l'écran. Lorsque l'on clique sur ce lien, un écran s'ouvre, présente un aperçu et lance l'impression. On remarque que sur l'impression apparaissent les étapes de validation avec la date, l'étape, la ressource et les commentaires qui peuvent être rattachés à la note de frais.

Qualité.News

Revue des exigences

Principes de fonctionnement

Introduction

Revue des exigences. Pour certains, c'est un terme de pure qualiticien. Pour beaucoup, c'est la meilleure façon de démarrer un projet au forfait.

Pour AMETRA, la revue des exigences est l'action qui va permettre de s'assurer que tout est réuni pour que le projet soit une réussite en termes de qualité, coût et délais.

Dès « la revue des exigences », Responsables Techniques, services Commercial, Qualité, Ressources Humaines, Direction doivent s'associer pour analyser :

- Si toutes les capacités sont réunis (techniques, humaines, logicielles, organisationnelles, ...).
- Si la tâche à accomplir n'est pas démesurée.
- Si nos interlocuteurs clients démontrent un vrai sens de la collaboration et du partage.
- Si la crédibilité financière est à la hauteur du projet.

En résumé, si l'aventure vaut la peine d'être vécue!

Pré requis

La revue des exigences n'a d'intérêt qu'avec **une identification exhaustive des exigences**, qu'elles soient clairement exprimées dans le cahier des charges du client, qu'elles soient définies dans des textes officiels ou qu'elles soient implicites. Ce type d'exigences est difficile à appréhender, car toujours évidente pour le client, mais souvent inconnus pour nous qui ne sommes pas des spécialistes du domaine concerné par le projet.

Sans cette identification, il est impossible de vérifier l'adéquation entre les exigences et nos compétences (Métier et Complexité) et nos moyens (Logiciel, Matériel et Ressources Humaines).

Principe actuel

La revue des exigences est aujourd'hui réalisée à l'initiative de l'ingénieur commercial, qui en collaboration avec le Responsable d'agence et un Chef de projet, analyse la demande du client. Tous les projets sont traités à l'identique, quel que soit leur volume et les risques associés. Il n'existe pas de guide méthodologie ou de support permettant d'assurer une revue efficace et d'identifier tous les risques projet.

L'enregistrement de ces revues est sommaire, il se limite à 5 cases à cocher dans ASA et des commentaires sur les actions menées, le cas échéant.

Axe d'amélioration : un traitement différencié des projets

Pour certains projets, le fonctionnement actuel suffit. D'autres, au contraire, méritent une attention particulière. Il est donc devenu nécessaire d'organiser autrement la revue des exigences en renforçant nos outils d'analyse.

La revue des exigences est réalisée selon deux modes de fonctionnement (**revue simplifiée et revue dirigée**), en fonction de la typologie du client et du projet. Les différences entre les deux modes de fonctionnement reposent essentiellement sur la profondeur de l'analyse effectuée, le niveau de formalisme exigé et les fonctions des participants aux revues. Le fonctionnement de la **revue simplifiée**, reste identique au fonctionnement actuel.

L'ingénieur commercial est chargé de mener une analyse préliminaire permettant d'obtenir :

- Un avis sur nos capacités (compétences + moyens) à répondre à la demande
- Un positionnement (Intérêt de répondre à la demande, Bénéfices pour AMETRA)
- La typologie du projet et du client.

Cette analyse permettra de déterminer le mode de fonctionnement pertinent pour mener la revue des exigences (revue simplifiée ou dirigée). Une aide à la décision permet à l'ingénieur commercial de se positionner facilement sur le mode de fonctionnement à adopter. Cette aide est basée **sur 7 critères objectifs et pondérés** (note de 2 à 5) en fonction de son niveau de contribution sur les risques projet. Une note globale supérieure ou égale à 5 déclenche automatiquement une revue dirigée.

L'ingénieur commercial est responsable de la mise en œuvre du processus de revue.

Revue dirigée : Fonctionnement

La revue des exigences est déclenchée par l'ingénieur commercial. Les participants sont l'ingénieur commercial et le(s) Responsable(s) d'Agence Site & Métier concernés. Si nécessaire, l'ingénieur commercial demande la participation de la Direction Technique, du responsable commercial et/ou du Responsable Qualité.

La revue permet d'identifier les risques projet en fonction de notre **retour d'expérience** sur des prestations similaires, de l'identification des **compétences & moyens nécessaires**, du budget client et de l'éventuelle **répartition budgétaire** entre études et fabrication.

Les risques inhérents aux projets traités par AMETRA sont généralement relatifs à la complexité technique, nos capacités en ressources humaines, l'imprécision du périmètre de la prestation, la découverte d'un nouveau client, la fabrication du produit ou d'un prototype ou aux délais.

D'autres risques d'ordre financier, déontologique ou organisationnel sont également pris en compte.

L'analyse, le résultat de la revue des exigences et les actions qui en découlent sont formalisés sur un imprimé. Par similitude avec la revue simplifiée, le résultat est également enregistré dans la fiche affaire d'ASA-CRM.

Si nécessaire, un plan d'action est établi pour consolider les exigences et construire notre offre. Un budget peut être alloué si la construction de l'offre l'exige.

Ce mode de fonctionnement sera prochainement opérationnel. **Nous comptons sur vous pour contribuer à son efficacité.**